

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Håkan Wramner
Utredare

Tjänsteskrivelse
2015-01-08
1 (6)

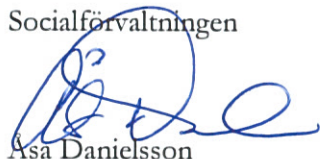
Diarienummer
2015/SN 0186 010

Hur socialförvaltningen tillvaratar brukarnas erfarenheter samt plan för brukarundersökningar

Förslag till beslut

- Utredningen och planen noteras

Socialförvaltningen



Åsa Danielsson
Förvaltningschef



Ansa Haapala
Stabschef

Sammanfattning

Socialnämnden har uppdragit åt socialförvaltningen att utreda hur brukarnas erfarenheter av verksamheten kan tillvaratas i kvalitetsarbetet samt ta fram en plan för ett systematiskt arbete med brukarundersökningar.

Brukarnas erfarenheter av socialtjänstens verksamhet inhämtas in först och främst genom nationellt gemensamma brukarundersökningar eller egna brukarundersökningar till brukarna inom socialförvaltningen.

En plan för brukarundersökningar för år 2016 har tagits fram.

Utredning av brukares erfarenheter av socialtjänsten

Inledning

Socialnämnden har uppdragit åt socialförvaltningen att utreda hur brukarnas erfarenheter av verksamheten kan tillvaratas i kvalitetsarbetet samt ta fram en plan för ett systematiskt arbete med brukarundersökningar.

Brukarundersökningar

Brukarnas erfarenheter av socialtjänstens verksamhet inhämtas främst genom brukarundersökningar i form av enkäter.

Det genomförs nationellt gemensamma brukarundersökningar för socialtjänstens verksamheter. Syftet med undersökningarna är bland annat att få fram resultatindikatorer för jämförelser och förbättring. Resultaten från nationella brukarundersökningar presenteras i kommun- och landstingsdatabasen Kolada och presenteras i Kommunens Kvalitet i Korthet, KKiK.

Från och med år 2016 genomförs tre nationellt gemensamma brukarundersökningar årligen:

- hemtjänst och omsorgsboenden för äldre
- myndighetsutövning inom individ- och familjeomsorg
- boende, daglig verksamhet och sysselsättning för personer med funktionsnedsättning

Brukarundersökningen för hemtjänst och omsorgsboenden för äldre är en omfattande enkät som har genomförts sedan tre år. Undersökningen genomförs och sammanställs av Socialstyrelsen. Det är en totalundersökning där alla äldre med äldreomsorg får enkäten hemskickad.

De två andra brukarundersökningarna är nya och under utveckling och genomförs på initiativ av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL. De består också av en enkät men genomförs och sammanställs av respektive kommun med stöd av en instruktion från SKL. I undersökningen inom individ- och

familjeomsorg ingår de som haft besök hos, eller av socialtjänsten under en viss period.

Socialförvaltningen genomför också en egen brukarundersökning för biståndsbedömning avseende äldreomsorg och funktionsnedsättning liknande den nationellt gemensamma brukarundersökningen som görs inom IFO. Många av verksamheterna gör också egna mindre undersökningar.

Förutsättningarna för att genomföra brukarundersökningar skiljer sig något åt mellan socialförvaltningens verksamheter men de områden som frågorna omfattar är de samma. Frågorna som ställs handlar om bemötande, förtroende, delaktighet och tillgänglighet.

Brukarundersökningar riktade till personer med funktionsnedsättning kan behöva besvaras med särskilt stöd eller vara baserade på alternativ kommunikation som t.ex. pictogram som är ett visuellt språk utvecklat för personer som saknar eller har begränsad förmåga att tala, läsa och skriva.

Brukarundersökningarna omfattar brukare oavsett om insatsen ges av en verksamhet i kommunal regi eller av en privat utförare.

Andra former för att inhämta brukarnas synpunkter

Det finns också andra former för att inhämta brukarnas synpunkter och önskemål. Det finns brukarråd och liknande inom framförallt verksamheter som riktar sig till personer med funktionsnedsättning eller boendemöten inom de olika boendena där brukarna är med och beslutar om det som berör den enskilda verksamheten. Det finns också forum för anhöriga som anhörigmöten och anhörigråd.

Via det kommunala pensionärsrådet, KPR, och kommunala rådet för funktionshinder-frågor, KRF, har förvaltningen dialog för att inhämta synpunkter från medlemmarna som representerar äldres respektive funktionsnedsattas intressen.

Kommunövergripande och inom förvaltningen finns olika sätt och kanaler där enskilda medborgare kan kommunicera med kommunen. Det finns en e-tjänst för synpunktshantering och förvaltningen har också en officiell e-post.

Ett arbete pågår för att ta fram ett kommunövergripande program för medborgardialog.

Användningen av brukarnas erfarenheter i förvaltningens planering- och uppföljning

Resultatet från brukarundersökningar används i det systematiska kvalitetsarbetet och för att identifiera utvecklingsområden i verksamheterna samt i förvaltningens övergripande planerings- och uppföljning. Andra synpunkter som inkommit tas om hand av berörd chef som bedömer om eventuell åtgärd och informationen ska hanteras främst inom de enskilda verksamheterna. En sammanställning över inkomna synpunkter görs dock i den årliga verksamhetsberättelsen.

Resultaten från brukarundersökningar kan användas som underlag för indikatorer och nyckeltal i förvaltningens olika planer och redovisas för socialnämnden och i förvaltningens verksamhetsberättelser. Resultaten återkopplas också till berörd personal på till exempel arbetsplatsträffar och används även i uppföljningen av privata utförare.

Genomgående har de brukarundersökningar som genomförts inom socialförvaltningens verksamheter en låg svarsfrekvens. Andelen som svarat i undersökningarna som genomförts har varierat mellan tio procent och upp till 60 procent. Då svarsfrekvensen är så pass låg går det inte att säga att resultatet är representativt för hela målgruppen. Slutsatser kan då enbart dras utifrån de som har svarat. Det är troligen svårt att öka svarsfrekvensen i någon större utsträckning, men längre svarsperiod skulle kunna öka svarsfrekvensen något. Könsfördelningen mellan de svarande är oftast jämn.

Att det i stor utsträckning kan vara samma målgrupp som får besvara förvaltningens egna enkäter som besvarar någon av de nationellt gemensamma undersökningarna kan bidra till en lägre svarsfrekvens.

Plan för brukarundersökningar år 2016

Förvaltningen har tagit fram en plan för brukarundersökningar inom socialtjänstens verksamheter för år 2016. Planen kommer fortsättningsvis ingå i nämndplanen och revideras årligen.

Socialförvaltningens brukarundersökningar ska i första hand utgöras av nationella brukarundersökningar. På så sätt kvalitetssäkras metod och frågor i undersökningen samt skapas möjlighet för jämförelse av resultat. Vid behov kan undersökningarna kompletteras med egna frågor.

Staben på socialförvaltningen ansvarar för att i samråd med aktuell myndighetschef och eller verksamhetschef planera genomförandet samt sammanställer resultatet för återkoppling inom förvaltning och till nämnd. Närmaste chef ansvar för återkopplingen av resultatet på till exempel arbetsplatsträffar. Stab och myndighetschef ansvarar för att resultatet följas upp med de enskilda utförarna i samband med avtalsuppföljningen.

Under år 2016 förväntas följande nationellt gemensamma brukarundersökningar att genomföras:

- hemtjänst och omsorgsboenden för äldre
- myndighetsutövning inom individ- och familjeomsorg
- boende, daglig verksamhet och sysselsättning för personer med funktionsnedsättning

Den nationellt gemensamma undersökningen för hemtjänst och omsorgsboenden genomförs av Socialstyrelsen och förvaltningen bistår med att ta fram adresser till brukare.

De nationellt gemensamma brukarundersökningarna för individ- och familjeomsorgen samt för personer med funktionsnedsättning genomförs av förvaltningen med stöd av en instruktion från SKL. Förvaltningen rapporterar sedan in resultaten till SKL.

För biståndsbedömning avseende äldreomsorg och funktionsnedsättning för

vilken det inte genomförs en nationell brukarundersökning ska socialförvaltningen genomföra en egen brukarundersökning.

